

P11368 - SHOPPATI/OOBS SRL - VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 28197

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 marzo 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 25 settembre 2019, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo presso i locali della società, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 29 ottobre 2019, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti di Oobs S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Oobs S.r.l.s. (di seguito anche Oobs o Professionista), P.I. 05502710873, in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, esercita attività di vendita *on line* di prodotti relativi all'informatica, alla telefonia, all'elettronica nonché articoli di moda, attraverso il proprio dominio www.shoppati.it.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne una serie di condotte poste in essere dal Professionista nell'ambito della commercializzazione di prodotti tecnologici attraverso il dominio *web Shoppati.it*, secondo una particolare modalità di offerta degli stessi.

3. In particolare, le condotte poste in essere dal Professionista consistono: *a*) nel prospettare la vendita dei prodotti in modo da far ritenere che sia possibile acquistarli ad un prezzo particolarmente scontato, senza evidenziare adeguatamente che tale prezzo si riferisce ad una mera prenotazione e che l'ottenimento del bene a prezzo scontato è in realtà subordinato alla circostanza che altri consumatori effettuino una analoga prenotazione e provvedano al versamento del relativo importo. Inoltre, il Professionista non fornisce indicazioni sui tempi di attesa e, quindi, di consegna del prodotto prenotato;

b) nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti, con particolare riguardo all'esercizio del recesso e al conseguente rimborso, al passaggio del rischio di perdita o danneggiamento del bene, agli obblighi informativi relativi al numero telefonico e all'indirizzo di posta elettronica del Professionista, al prezzo del bene, al *link* sulla *homepage* relativo al modulo necessario per l'esercizio del diritto di recesso, all'indicazione circa l'esistenza della garanzia legale di conformità.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A partire dal mese di aprile 2018, sono pervenute numerose segnalazioni di consumatori, nelle quali venivano evidenziate condotte scorrette poste in essere da Oobs nella commercializzazione *on line* di prodotti elettronici¹.

5. In relazione alle condotte denunciate e sopra descritte, in data 25 settembre 2019, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11368, per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, dell'articolo 49, comma 1, lettere *c*), *e*), *h*) e *n*), nonché degli artt. 52, 54, 56 e 63 del Codice del Consumo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il Professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro dieci giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare la sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle condotte, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. In data 8 ottobre 2019, si sono gli svolti accertamenti ispettivi deliberati dall'Autorità con provvedimento del 25 settembre 2019.

8. Con provvedimento n. 27971 del 29 ottobre 2019, l'Autorità, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, ha disposto nei confronti di Oobs la sospensione di ogni attività diretta alla vendita di beni ad un prezzo particolarmente scontato, attraverso il pagamento di una somma per la mera "prenotazione" del bene e la

¹ [Cfr. segnalazioni prot. 34517 del 12 aprile 2018 e prot. 75706 del 13 novembre 2018.]

successiva adesione di altri consumatori che effettuino analogo versamento/prenotazione o il successivo movimento della c.d. lista o gruppo di acquisto; allo stesso tempo, è stata disposta la sospensione di ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.shoppati.it>, di prodotti che, presentati come disponibili, non risultassero pronti per la consegna.

9. In data 9 dicembre 2019, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. Non essendo andata a buon fine la comunicazione alla Parte, secondo le modalità ordinarie, del termine di conclusione della fase istruttoria, in data 20 gennaio 2020 ne è stata disposta la pubblicazione sul Bollettino dell'Autorità n. 3 del 20 gennaio 2020, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento.

11. In data 3 febbraio 2020, è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 3 marzo 2020.

12. Il Professionista non è intervenuto nel procedimento, non ha trasmesso scritti difensivi né ha fornito le informazioni richieste e i dati relativi ai risultati economici, che non risultano disponibili presso fonti ufficiali.

2) Le evidenze acquisite

13. Il Professionista opera utilizzando il dominio *web shoppati.it*, su cui pubblica le offerte di prodotti tecnologici e promuove una particolare modalità di acquisto degli stessi con la possibile applicazione di sconti rilevanti rispetto al prezzo di listino (prezzo pieno).

14. In particolare, la società presenta i prodotti in modo da far ritenere che sia possibile acquistarli a prezzi estremamente scontati, senza evidenziare che l'importo indicato (prezzo "*shoppato*") consente una mera prenotazione del bene, mentre il suo ottenimento è subordinato alla circostanza che altri consumatori, a loro volta, effettuino la prenotazione, così introducendo nel sistema importi ulteriori tali da raggiungere la somma necessaria a completare la transazione nell'ambito di un imprecisato gruppo d'acquisto.

15. Solo nella pagina dedicata alla scheda del prodotto il consumatore viene sommariamente informato circa le particolari condizioni che si devono realizzare affinché possa ottenere il bene al prezzo scontato.

16. Il sistema di vendita implementato dal Professionista, infatti, prevede che il consumatore possa ordinare i beni a prezzi scontati solo mediante l'inserimento della sua prenotazione in un "gruppo di acquisto" e, quindi, attraverso l'iscrizione del suo nominativo in uno degli elenchi organizzati per classi di prezzi (una sorta di "*lista d'attesa*"), nell'ambito dei quali si verifica un processo di abbinamento con altre prenotazioni così da "*compensare*" la prima prenotazione e permettere di ottenere il bene prescelto al prezzo "*shoppato*". Pertanto, l'adesione di altri consumatori e la loro iscrizione nella predetta lista rappresenta la condizione indispensabile per ottenere il bene al prezzo scontato, secondo criteri e modalità di funzionamento che non sono conosciuti né verificabili dal consumatore.

17. In alternativa alla lista, è prevista l'operatività di un ulteriore meccanismo di compensazione che si basa sulla presentazione da parte dell'acquirente di "amici", le cui prenotazioni saranno associate alla sua per consentirgli di usufruire del prezzo "*shoppato*" (in tal caso, però, gli ordini degli amici dovranno compensare un importo corrispondente al prezzo pieno maggiorato del 20%).

18. La documentazione agli atti attesta che il Professionista non procede alla consegna del bene prenotato dai consumatori, nonostante il decorso di un significativo periodo di tempo dal versamento del prezzo *shoppato* (10 mesi², 325 giorni³, 500 giorni⁴ e 17 mesi⁵) e a fronte di una lunga permanenza nella lista di attesa, senza peraltro fornire alcuna informazione in merito ai tempi di scorrimento della stessa ovvero alla effettiva possibilità per i consumatori di conseguire il bene o di essere rimborsati, in ragione del mancato riscontro da parte del Professionista alle richieste di informazioni e ai reclami degli aderenti.

19. Secondo quanto segnalato da un acquirente, lo scorrimento della lista si sarebbe arrestato dopo dieci mesi dalla sua prenotazione e il Professionista, oltre a cancellare le recensioni negative, avrebbe richiesto il pagamento di un importo a titolo di riscatto dei beni prenotati, dal valore ben superiore al prezzo di mercato degli stessi⁶.

20. Dai documenti acquisiti agli atti del procedimento emerge, inoltre, il rifiuto da parte di Oobs di procedere al rimborso della somma versata a titolo di prenotazione dai consumatori, nonostante le loro richieste inoltrate anche a mezzo di avvocato⁷, il decorso di un considerevole lasso di tempo in lista di attesa (dieci mesi⁸, 16 mesi⁹ e 17

² [Cfr. segnalazione prot.75706 del 13/11/2018.]

³ [Cfr. segnalazione prot.13343 del 21/01/2019.]

⁴ [Cfr. segnalazione prot.72265 del 11/11/2019.]

⁵ [Cfr. segnalazione prot. 37385 del 21/05/2019.]

⁶ [Cfr. segnalazione prot. 82728 del 17/12/2018.]

⁷ [Cfr. segnalazione prot.18656 del 15/02/2019.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. 14676 del 28/01/2019.]

⁹ [Cfr. segnalazione prot. 65736 del 9/10/2019.]

mesi¹⁰) nonché l'opposizione di un diniego alla possibilità di convertire la prenotazione per l'acquisto di un altro bene¹¹.

21. Le evidenze istruttorie attestano, inoltre, che il Professionista pone ingiustificati ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e all'ottenimento del rimborso da parte dei consumatori che abbiano aderito all'offerta di acquisto a prezzo scontato sul sito *web shoppati.it*. In particolare, assume precipuo rilievo la circostanza che il Professionista, nel caso in cui il consumatore eserciti il recesso successivamente al riscatto del bene prenotato, procede al rimborso della sola somma pagata per il riscatto e non anche dell'importo versato per la prenotazione¹². La stessa disciplina contrattuale che regola le condizioni di vendita prevede espressamente che la somma versata a titolo di prenotazione non venga restituita neanche in caso di esercizio del diritto di recesso: *"sarà sempre e comunque trattenuta come costo della gestione e per garantire gli utenti finali che aderiscono al servizio e pertanto non potrà essere rimborsata ... esercitando il diritto di recesso"* (artt. 2.2 dei *"Termini e condizioni di vendita"*; nello stesso senso, si veda anche il successivo articolo 5.5 che qualifica come *"caparra confirmatoria"* il prezzo pagato a titolo di prenotazione e ne esclude la restituzione in caso di recesso).

22. Ulteriori ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e rimborso sono posti dalle modalità e dalle tempistiche adottate dal Professionista. Nello specifico, rileva, in primo luogo, la significativa limitazione introdotta dal Professionista circa le modalità di comunicazione della volontà di recedere, circoscritte esclusivamente all'utilizzo della PEC da parte dei consumatori (come espressamente indicato all'articolo 5.2 delle condizioni di vendita) e, in secondo luogo, l'ampio termine di 30 giorni che il Professionista si riserva per dare effettivamente seguito al rimborso (parziale) nonché, da ultimo, la modalità di accredito prevista, ossia *"esclusivamente mediante bonifico bancario"* (articolo 3.2 delle condizioni di contratto).

23. Alle descritte criticità si aggiunge il trasferimento in capo al consumatore del rischio della perdita o del danneggiamento del bene prenotato a partire dalla consegna dello stesso al vettore per la spedizione (articolo 6.4 delle condizioni di vendita), nonché una serie di rilevanti carenze in ordine al *set* informativo a disposizione dei consumatori. In particolare, per quanto riguarda il diritto di recesso, non risulta pubblicato sulla *homepage* il *link* al modulo necessario per l'esercizio di tale diritto; inoltre, sono omesse le informazioni relative ai seguenti elementi: il numero telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del Professionista, il prezzo del bene nonché l'informazione circa l'esistenza della garanzia legale di conformità.

24. In base agli elementi acquisiti agli atti del procedimento, peraltro, le condotte oggetto di segnalazione e accertamento, con particolare riferimento alla mancata consegna dei prodotti prenotati e all'omesso rimborso degli importi versati, continuano tuttora a essere realizzate dal Professionista¹³.

Le argomentazioni difensive della Parte

25. Il Professionista non ha depositato alcuna memoria difensiva, né ha trasmesso alcuna informazione nel corso del procedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

26. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 3 febbraio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

27. Con comunicazione pervenuta in data 3 marzo 2020, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

28. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sul consumatore medio che, consultato il sito del professionista, viene indotto ad aderire al Programma di vendita del professionista, nella convinzione di ottenere un considerevole risparmio"*, ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione delle condotte oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

29. L'istruttoria in esame riguarda il settore dell'e-commerce e, in particolare, la commercializzazione *on-line* di prodotti tecnologici mediante l'adozione di schemi di vendita peculiari e articolati, che si discostano dalle ordinarie modalità di offerta di beni su *internet*.

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. 37385 del 21/05/2019.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. 37385 del 21/05/2019.]

¹² [Cfr. tra le molte, segnalazione prot. 14676 del 28/01/2019.]

¹³ [Cfr. verbale acquisizione atti del 6 dicembre 2019 e segnalazione prot. 76168 del 27 novembre 2019 per la mancata consegna/rimborso.]

30. In tale contesto, connotato dalla spersonalizzazione del rapporto d'acquisto e dalla posizione di inevitabile asimmetria informativa in cui versa il consumatore rispetto al professionista, sussiste la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione del meccanismo di offerta che si pubblicizza e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, poi, alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

31. Nel caso di specie, il Professionista ha adottato una struttura di vendita astrattamente riconducibile al modello del c.d. *Buy & Share*, in quanto basata sulla creazione di gruppi di acquisto volti a conseguire prezzi vantaggiosi per i consumatori. Tuttavia, a differenza dello schema tipico di detto modello di vendita, il venditore Oobs si pone esso stesso come organizzatore dell'intero processo di acquisto.

32. In base al modello di vendita implementato da Oobs, l'acquirente è chiamato ad aderire all'offerta pubblicizzata effettuando il pagamento di una somma pari, di norma, al 30% del valore del bene prescelto e, successivamente, per ottenere il bene prenotato, deve attendere lo scorrimento della lista in cui viene inserito. Lo scorrimento si realizza esclusivamente a seguito di ulteriori pagamenti, effettuati a titolo di prenotazione, da parte di altri consumatori che, a loro volta, aderiscono all'offerta pubblicizzata da Oobs.

33. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento è emerso che il Professionista, a fronte del complesso *iter* di vendita implementato, risulta aver fornito una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito ai seguenti elementi: (i) il prezzo di offerta dei prodotti, subordinato a condizioni imprevedibili e aleatorie, (ii) i termini e le condizioni del "Programma" proposto, (iii) la natura effettiva degli impegni che il consumatore assume, nonché infine (iv) il meccanismo del processo di vendita e i tempi di attesa ai fini della consegna del prodotto nonché le reali possibilità di conseguire i beni prenotati.

34. Siffatte omissioni e ambiguità informative sono tali da indurre in errore il consumatore medio, facendogli assumere una decisione di natura commerciale – ossia l'acquisto di beni *on line* mediante lo schema descritto – che altrimenti non avrebbe preso.

35. In particolare, risulta palesemente decettiva la modalità di prospettazione del prezzo "scontato" utilizzata dal Professionista, in quanto quello che viene presentato come prezzo di acquisto, in realtà, si riferisce solo alla "prenotazione" del prodotto di interesse, andando a costituire un rilevante elemento di persuasione per il consumatore e realizzando il c.d. "effetto aggancio".

36. Successivamente al pagamento della somma a titolo di prenotazione, l'aderente non viene correttamente informato del fatto che, per conseguire il bene prenotato, sarà inserito in una lista di attesa (c.d. "gruppo di acquisto") gestita interamente dal Professionista secondo criteri non chiari, e che dovrà rimanere in tale lista per un periodo di tempo che non è in alcun modo indicato, in attesa che si compia il processo di compensazione grazie alle prenotazioni effettuate da altri consumatori, salva la possibilità di riscattare il prodotto prenotato pagandolo, però, al più elevato prezzo di mercato.

37. La mancata informativa da parte del Professionista in ordine ai criteri di funzionamento della lista di attesa e l'assenza di trasparenza sul numero di acquirenti presenti in lista, sul loro posizionamento e sui tempi di avanzamento, determinano l'impossibilità per i consumatori di verificare il loro stato all'interno della lista e i tempi di scorrimento della graduatoria; in ultima analisi, il consumatore è ingannato in merito alla tempistica di compensazione della lista e alla possibilità che poi avvenga realmente la consegna dei beni prenotati.

38. Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura ingannevole della condotta posta in essere da Oobs, in quanto in grado di indurre i consumatori ad aderire all'offerta di vendita pubblicizzata sulla base di una prospettazione decettiva. Infatti, i consumatori, ingannevolmente attratti dalla prospettiva di acquistare il prodotto reclamizzato a un prezzo particolarmente scontato, si trovano iscritti in una lista di attesa di cui ignorano i meccanismi di funzionamento e, soprattutto, i tempi di scorrimento. In tal modo, gli acquirenti, non essendo correttamente informati sulla tempistica di permanenza in lista, sono costretti ad attendere, dopo aver già versato l'importo della prenotazione, un tempo imprecisato e imprevedibile, essendo quindi ingannati sull'effettiva possibilità di ottenere la consegna del prodotto prenotato.

39. All'ingannevole prospettazione della vendita di prodotti tecnologici a prezzi notevolmente scontati si aggiunge, sulla base delle risultanze istruttorie, la condotta del Professionista consistente nel mancato rimborso della somma inizialmente versata, nonché nel mancato rimborso della complessiva somma versata in caso di recesso dal contratto dopo aver riscattato il bene. Infatti, come sopra illustrato, il consumatore che, dopo aver riscattato il bene al più elevato prezzo di mercato, decida di esercitare il diritto di recesso, si vede negato il rimborso integrale della somma versata, potendo ottenere solo la restituzione dell'importo pagato per il riscatto e non anche quello versato a titolo di prenotazione, che viene trattenuto dal Professionista.

40. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da Oobs in relazione alla vendita *on-line* di prodotti tecnologici, consistente nel prospettare con modalità decettive la possibilità di acquistare beni a prezzi estremamente scontati, omettendo di indicare le condizioni alle quali è subordinata la consegna dei beni (i.e. la movimentazione della lista) e nell'ostacolare l'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori avuto riguardo al diritto ad essere integralmente rimborsati, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, integrando una fattispecie di pratica commerciale scorretta, contraria alla diligenza professionale, nonché idonea a indurre in errore i consumatori e ad esercitare su di essi un indebito condizionamento,

limitandone la libertà di scelta e di comportamento e inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

41. In aggiunta ai profili di scorrettezza delle condotte sopra illustrate, le Condizioni di vendita (cfr. articolo 3.2), laddove, segnatamente, prevedono che l'eventuale rimborso venga accreditato all'acquirente *"esclusivamente mediante bonifico bancario,"* peraltro entro 30 giorni dalla comunicazione della volontà di recedere, si pongono in contrasto con gli artt. 52 e 56 del Codice del Consumo, ai sensi dei quali il Professionista è tenuto a rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore - che quindi non deve sostenere alcun costo - entro 14 giorni dalla comunicazione della decisione di recedere dal contratto, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale.

42. Analogamente, la limitazione introdotta dal Oobs in ordine alle modalità di comunicazione della volontà di recedere, consistente nel ritenere valide solo le comunicazioni inviate a mezzo PEC (articolo 5.2 delle Condizioni di vendita), integra una violazione dell'articolo 54 del Codice del Consumo, che pone in capo al consumatore solo l'onere di informare il Professionista della sua decisione di esercitare il recesso, potendo a tal fine utilizzare l'apposito modulo (non disponibile sul sito *web shoppati.it*) oppure presentare *"una qualsiasi altra dichiarazione esplicita"*, tramite *"ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica"* (come puntualmente indicato nell'Allegato I lettera A), lasciando così al consumatore la scelta del mezzo ritenuto più conveniente ai fini della comunicazione della decisione di recedere.

43. Inoltre, l'articolo 6.4 delle Condizioni di vendita del Professionista, che pone in capo al consumatore il rischio della perdita o del danneggiamento del prodotto prenotato e consegnato al vettore per la spedizione (*"Durante la spedizione la merce viaggia a rischio e pericolo dell'Acquirente, pertanto nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per danneggiamenti causati alla merce durante il trasporto o in caso di furto della merce già consegnata al corriere"*), configura una violazione dell'articolo 63 del Codice del Consumo, che prevede il passaggio del rischio di perdita o danneggiamento dei beni in capo al consumatore solo nel momento in cui quest'ultimo entra materialmente in possesso dei beni, a meno che il vettore sia stato scelto dal consumatore e sempre che tale scelta non sia stata proposta dal Professionista.

44. Infine, la mancata o inadeguata osservanza degli obblighi di informazione nei contratti a distanza integra una violazione dell'articolo 49, comma 1, del Codice del Consumo, in relazione ai seguenti elementi informativi: il numero telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del Professionista (lettera c) della norma citata); il prezzo del bene (lettera e); il *link* sulla *homepage* al modulo necessario all'esercizio del diritto di recesso (lettera h); l'informazione sull'esistenza della garanzia legale di conformità (lettera n).

45. Pertanto, sulla base di quanto sopra illustrato, le condotte sopra individuate e realizzate dal Professionista costituiscono una violazione della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, ponendosi in contrasto con gli articoli 49, comma 1, lettere c), e), h) e n), 52, 54, 56 e 63 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

46. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

47. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

48. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

49. Con riguardo alle infrazioni poste in essere dalla società Oobs S.r.l.s., nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, della dimensione del Professionista e delle specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista, nonché delle modalità di diffusione dell'offerta e del mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito *internet* della società, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

50. Per quanto concerne la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che tutte le condotte in esame sono state poste in essere a partire almeno dal mese di aprile 2018¹⁴. Per quanto riguarda la pratica commerciale scorretta, alla luce della sua natura unitaria, l'infrazione risulta ancora in corso, in ragione della persistente presenza dei profili di aggressività relativi all'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori, avuto riguardo al diritto ad essere integralmente rimborsati. Con riferimento alla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, l'infrazione risulta invece cessata alla data del 6 dicembre 2019, dal momento che

¹⁴ [Cfr. segnalazioni prot. 34517 del 12 aprile 2018 e prot. 75706 del 13 novembre 2018.]

da tale data il sito *internet* del Professionista *shoppati.it* non risultava più raggiungibile sulla base della rilevazione eseguita d'ufficio¹⁵.

51. Sulla base di tali elementi, con specifico riferimento alla pratica commerciale scorretta posta in essere in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Oobs S.r.l.s. nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

52. Per quanto riguarda il mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano i diritti dei consumatori nei contratti a distanza, in violazione degli artt. 49, comma 1, lettere c), e), h) e n), 52, 54, 56 e 63 del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale scorretta posta in essere da Oobs costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale, nonché idonea a presentare in maniera fuorviante la possibilità di acquistare prodotti tecnologici a prezzi scontati nonché a condizionare indebitamente il consumatore medio in ordine all'esercizio di diritti contrattuali;

RITENUTO, inoltre, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte poste in essere da Oobs con riguardo alla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, comportamenti illeciti ai sensi degli articoli 49, comma 1, lettere c), e), h) e n), 52, 54, 56 e 63 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che le condotte descritte al punto II, lettera a), del presente provvedimento, poste in essere dalla società Oobs S.r.l.s. e consistenti nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato nonché nell'ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) che le condotte descritte al punto II, lettera b), del presente provvedimento, poste in essere dalla società Oobs S.r.l.s. in relazione ai diritti dei consumatori nei contratti a distanza costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli articoli artt. 49, comma 1, lettere c), e), h) e n), 52, 54, 56 nonché 63 del Codice del Consumo;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta *sub a)*, alla società Oobs S.r.l.s. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

d) che, con riferimento alle condotte descritte *sub b)*, alla società Oobs S.r.l.s., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

¹⁵ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento, del 6 dicembre 2019.]

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli